Adroddiad i'r:	Pwyllgor Llywodraethu Corfforaethol
Dyddiad y Cyfarfod:	28 Medi 2015
Aelod / Swyddog Arweiniol:	Y Cynghorydd Hugh Irving, Aelod Arweiniol Cwsmeriaid a Llyfrgelloedd Tony Ward, Pen Reolwr - Cefnogi Busnes
Awdur yr Adroddiad:	Clare O'Gorman, Swyddog Cwynion Corfforaethol
Teitl:	Adroddiad Blynyddol Eich Llais 2014/15

1. Am beth mae'r adroddiad yn sôn?

Mae'r adroddiad yn rhoi trosolwg o'r adborth a dderbyniwyd drwy bolisi adborth cwsmeriaid Cyngor Sir Ddinbych *Eich Llais* yn ystod y cyfnod 01.04.14 – 31.03.15.

2. Beth yw'r rheswm dros lunio'r adroddiad hwn?

Rhoi trosolwg i'r Pwyllgor o faint a math yr adborth a gafwyd yn ystod 2014/15 er mwyn galluogi'r Pwyllgor i gytuno bod gan y cyngor system gadarn yn ei lle ar gyfer ymdrin ag adborth cwsmeriaid.

Darparu gwybodaeth i'r Pwyllgor ynglŷn ag adroddiad blynyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a'r llythyr cysylltiedig.

3. Beth yw'r Argymhellion?

Argymhellir bod y Pwyllgor yn cytuno a oes angen unrhyw wybodaeth bellach er mwyn sicrhau ei hun bod gan y cyngor system gadarn yn ei lle ar gyfer ymdrin ag adborth cwsmeriaid.

4. Manylion yr Adroddiad

Penawdau ar gyfer 2014/15 (gweler atodiad 1 am fanylion pellach).

- Cofnodwyd cyfanswm o 411 o gwynion - gostyngiad o 19% o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol lle cafwyd 510 cwyn. Mae newidiadau yn y ffordd y mae cwynion yn cael eu cofnodi yn cyfrif ar gyfer hyn yn rhannol. Yn flaenorol, cafodd cwynion a oedd yn dwysau i gam 2 eu cyfrif eto, i bob pwrpas roeddent yn cael eu cyfrif ddwywaith.

- Mae perfformiad cyffredinol ar gyfer y flwyddyn yn 91% (365/400) o gwynion cam 1 wedi derbyn ymateb o fewn terfynau amser *Eich Llais*. **Nid yw hyn yn cyrraedd y targed corfforaethol o 95%.**

- Mae perfformiad cyffredinol ar gyfer y flwyddyn yn 84% (32/38) o gwynion cam 2 wedi derbyn ymateb o fewn terfynau amser *Eich Llais*. **Nid yw hyn yn cyrraedd y targed corfforaethol o 95%.**

- Cynyddodd y nifer o gŵynion a ddeliwyd yn llwyddiannus â nhw ar gam 1, h.y. nid oeddent wedi datblygu i gam 2, i 93% (i fyny o 91% y llynedd).

- Cofnodwyd cyfanswm o 708 o gwynion - gostyngiad o 5% o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol lle cafwyd 749 cwyn.

- Cofnodwyd cyfanswm o 76 o awgrymiadau - cynnydd o 13% o'i gymharu â chyfanswm y flwyddyn flaenorol o 67 o awgrymiadau.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Gwnaed 29 o gŵynion i'r Ombwdsmon yn ystod 2014/15. Mae hyn yn uwch na chyfartaledd awdurdodau lleol Cymru, gweler atodiad 2 am fanylion pellach. Cafodd un adroddiad adran 21 ei gyhoeddi a oedd yn ymwneud ag ymchwiliad Diogelu Oedolion Diamddiffyn, Gofal Cymdeithasol i Oedolion. Mae adroddiadau Adran 21 yn cael eu cyhoeddi gan yr Ombwdsmon pan fydd y corff cyhoeddus yn cytuno i weithredu argymhellion a wneir gan yr Ombwdsmon, ac yn cadarnhau ei fod yn fodlon nad oes unrhyw fudd cyhoeddus yn gysylltiedig. Mae crynodeb o'r gŵyn wedi ei gynnwys yn Atodiad 3.

Gwnaed dwy gŵyn yn ymwneud ag Aelodau yn torri eu cod ymddygiad yn ystod 2014/15. Cafodd y ddwy gŵyn eu cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol, gweler atodiad 4 am fanylion pellach.

5. Sut mae'r penderfyniad yn cyfrannu at y Blaenoriaethau Corfforaethol?

Mae cynllun *Eich Llais* yn cyfrannu'n uniongyrchol at y nod corfforaethol canlynol: *Cyngor rhagorol, agos at y gymuned.*

6. Faint fydd hyn yn ei gostio a sut y bydd yn effeithio ar wasanaethau eraill?

Mae'r holl gostau sy'n ymwneud ag adborth cwsmeriaid yn cael eu hamsugno yn y cyllidebau presennol.

7. Beth yw prif gasgliadau'r Asesiad o Effaith ar Gydraddoldeb (AEC) a gynhaliwyd ar y penderfyniad? Dylai'r templed AEC wedi'i lenwi gael ei atodi fel atodiad i'r adroddiad.

Ddim yn berthnasol.

8. Pa ymgynghoriadau a gynhaliwyd gyda'r Pwyllgorau Archwilio ac eraill?

Adroddiadau misol i'r Uwch Dîm Arweinyddiaeth, gan adrodd yn ôl bob chwarter i'r Pwyllgor Archwilio Perfformiad, ac adroddiadau blynyddol i'r Pwyllgor Llywodraethu Corfforaethol.

9. Datganiad y Prif Swyddog Cyllid

Nid oes goblygiadau ariannol amlwg yn sgil yr adroddiad hwn.

10. Pa risgiau sydd ac a oes unrhyw beth y gallwn ei wneud i'w lleihau?

Drwy beidio â delio â chwynion yn effeithiol, efallai y bydd enw da’r cyngor yn dioddef.

11. Pŵer i wneud y Penderfyniad

Mae Erthygl 15 o Gyfansoddiad y Cyngor yn amlinellu pwerau'r Pwyllgor mewn perthynas â monitro ac ymdrin â chwynion.